



Apaz Group'un Kalbinde Misafir Var

Apaz Group Yönetim Kurulu Sahada

Apaz Group, bünyesindeki Baydöner, Bursa İshakbey ve PidebyPide markalarıyla büyümeye devam ederken, misafir ve çalışan memnuniyetini artırma amacıyla stratejik adımlar atıyor. Müşteri Deneyimi Dönüşüm Projesi kapsamında dinamik ve empatik bir yaklaşımla misafir deneyimine odaklanan şirket, saha operasyon ekibi ile doğrudan etkileşime geçerek çalışan deneyimini de geliştirmeyi öğreniyor.

Dönüşüm projesi, Müşteri Deneyimi Olgunluk Endeksi'nin ölçülmesiyle başladı

Apaz Group, misafirlerinin restoranlarında en iyi deneyimi yaşamalarını sağlamak amacıyla, onların talep ve beklentilerine yönelik stratejik çözümler geliştirmeye devam ederken, doğru içgörülerini elde etmek ve en iyi çözümleri sunmak için yapılan ölçümler ve mükemmel hizmeti hedefleyen bir ekiple, Müşteri Deneyimi Projesi'ni başlatarak bir dönüşüm sürecine girdi.

En iyi misafir deneyimini sunmak üzere belirlenen beş vaat, dönüşümün temelini oluşturuyor; erişilebilir olmak, saygı ve samimiyetle hizmet sunmak, sektörde öncü olmak ve ödenen değeri hak eden ürünler sunmak. Apaz Group, bu ilkeler doğrultusunda adımlar atarak projeyi geliştirmeye ve uygulamaya devam ediyor.

İletişim kanalları belirlendi

Dönüşüm yolculuğuna çağrı merkezi ve web iletişim formu kanallarıyla başlayan Apaz Group, kısa zamanda iletişim kanallarının sayısını 8'e yükseltti. Baydöner'in "Cossla" adını taşıyan mobil uygulaması da bu dönemde hayata geçti ve tüm müşterilerine temas eden noktaları odağına aldı. Apaz Group, bu sayede mobil uygulama üzerinden kendi müşteri kitlesine ulaşım kişiselleştirilmiş bir deneyim sunma yolunda hız aldı.

Gerçek zamanlı misafir deneyimi ölçülmesi yapıldı

Bir sonraki aşamada Apaz Group, müşteri memnuniyetini artırmak üzere yaptığı analizler ve anketlerden elde ettiği içgörülerle misafirlerin beklenti ve memnuniyet düzeylerini yükseltmek üzere, sahip olduğu 3 markası için de anlık deneyim ölçümü yapmaya başladı ve çıktılarını aksiyona çevirdi.

Misafirlerinden gelen geri dönüşlerle prestijli ödül ve başarıların sahibi oldu

2023 yılı ortasından bugüne kadar birçok geri bildirim toplayan ve geri bildirimlerini geçen yıla kıyasla %200 oranında artıran Apaz Group, net tavsiye skorunda (NPS) 2022'ye göre yüksek artış elde etti.

Apaz Group, Şikayetvar platformunun bu yıl 9.'sunu gerçekleştirdiği A.C.E Awards'da Fast Casual Restoran Kategorisi'nde Gold Ödül'e layık görüldü. Awards International tarafından düzenlenen Türkiye Müşteri Deneyimi Ödüllerinde "En İyi Müşteri Deneyimi Stratejisi" ve "Müşteri İçgörü ve Geri Bildirimlerini En İyi Şekilde Uygulayan Marka" olarak 2 kategoride finale kalan Baydöner de "En İyi Müşteri Deneyimi Stratejisi" kategorisinde Bronz Ödül sahibi olan tek restoran markası olmayı başardı.

Baydöner, aynı zamanda dünyanın en saygın ve prestijli iş ödülleri arasında yer alan Stevie International Business Awards'tan da ödülle döndü. "Müşteri Memnuniyetinde Başarı"



kategorisinde Müşteri Deneyimi Dönüşüm Projesi CossX ile jüri değerlendirmesinde en yüksek puanlardan birini alan Baydöner, Bronz Ödül'ü kazandı.

Çalışan deneyimine yönelik atılan adımlar

Apaz Group, dinamik yaklaşımını sahaya da yansıtarak, saha ekibi ile daha güçlü bir bağ kurmayı, birlikte gelişmeyi ve saha aracılığı ile misafirlerinin sesini daha iyi duymayı amaçlıyor. Bu bağlamda, iyi bir misafir deneyiminin ancak iyi bir çalışan deneyimi ile mümkün olduğu bilinciyle hareket ediyor ve bu anlayışı tüm operasyonlarına yansıtıyor.

Apaz Group Yönetim Kurulu, saha ekibi ile daha sık bir araya gelmek ve onlarla etkileşimde olmak amacıyla yönetim kurulu toplantılarını da her ay restoranların bulunduğu farklı şehirlerde yapıyor.

Çalışan deneyimini zenginleştirdiklerini belirten Apaz Group CMO'su Semih Dadaş, "Misafir memnuniyetini artırma konusunda kararlıyız. 'Mutlu çalışan eşittir mutlu misafir' ilkesi doğrultusunda attığımız, 'Yönetim Kurulu Sahada!' projesi gibi önemli adımlar var. Yönetim Kurulumuzun her ay restoranlarımızı ziyaret ederek çalışanlarla doğrudan etkileşime geçtiği, geri bildirimlerini ve endişelerini bizzat dinlediği 'Yönetim Kurulu Sahada!' projesi, saha ile doğrudan temas kurarak ekibin deneyimlerini, görüşlerini ve önerilerini dinlemeyi, aynı zamanda misafirlerin beklenti ve taleplerini anlamayı hedefliyor. 'Sahayla Empati' projemizde ise genel merkez çalışanları artık her ayın bir gününü farklı departmanlar arasında dönüşümlü olarak, restoranlarımızda çeşitli rollerde çalışarak geçiriyor. Bu girişim; empati kurmamızı, ön saflardaki ekiplerimizin karşılaştıkları zorlukları anlamamızı ve başarılarını ilk elden takdir etmemizi sağlıyor. Gerçek zamanlı ölçüme dayalı anlık yansımalar sonucu elde ettiğimiz ulusal ve uluslararası ödüller ile gurur duyuyoruz; bu başarıda emeği geçen tüm takım arkadaşlarımıza teşekkür ederiz." dedi.

Apaz Group hakkında:

Bünyesinde Baydöner, PidebyPide ve Bursa İshakbey markalarını bulandıran Apaz Group; Türk mutfağının yöresel lezzetlerini kaliteli hizmet ve uygun fiyat anlayışıyla lezzet tutkunlarının beğenisine sunuyor. 43 ilde 169 restoranla hizmet veren Apaz Group'un ana markalarından Baydöner, misafirlerinin geleneksel Türk lezzeti dönere, şık restoranlarda kolayca ulaşmalarını sağlıyor. Vazgeçilmez lezzet döneri iskender ve ekmek arası olarak sunan, hızlı servisi ve doyurucu porsiyonlarıyla self servis hizmet veren Bursa İshakbey, ürün çeşitliliği, benzersiz döneri ve avantajlı menüleri ile lezzet tutkunları tarafından sıklıkla tercih ediliyor. Türk mutfağının yöresel yemeği pidenin hızlı ve doyurucu halini sunan PidebyPide, taze taze hazırlanan bol malzemeli ürünleriyle misafirlerini ağırlıyor. Müşterileriyle buluştuğu günden bu yana kalitesinden ödün vermeyen PidebyPide, hizmete giren yeni restoranları ile lezzet ağını genişletiyor.